直接调查

3.1　申诉专员于一九九四年获授权进行直接调查（「直查」），自该年起，尽管申诉专员没有接到投诉，也可以主动展开直查。

选定直查项目

3.2　本署不时会选择一些市民普遍关注的问题展开直查。要解决这些问题，必须先检讨行政制度、措施或程序。本署选定这些问题进行直查，往往是因为政府提出一些新的政策或修订了某些政策，又或者由于当时发生了一些令社会关注的问题，或是市民就某些事情重复向本人投诉。本人十分重视这项直查的职能，因为它让本署可以从宏观的角度，就值得关注的重大问题进行独立的调查。

3.3　本署有一个常设小组负责选择直查项目，由副申诉专员主持，选择过程严谨，并基于以下考虑：

- 关乎市民的利益、诉求或期望；
- 不可以在法庭或审裁处解决；
- 并非另一个机构正在调查或研究的事项；以及
- 涉及较广泛的层面。

进行直查的目的

3.4　本署进行直查的目的在于：

(a) 彻底跟进单靠调查个别投诉不能解决的有关制度上的问题；

(b) 预防投诉出现，或及早解决问题；以及

(c) 解决那些相信或怀疑是引致投诉的根本问题。

3.5　借着进行直查，我们希望致力改善公共行政的质素，以及促进问责精神。这样做相信亦能帮助政府更了解市民的感受和要求，以提供更佳的服务。

过去的直查工作

3.6　自一九九四年获政府授权进行直查以来，本署已完成41项直查，并提出了540项建议。已完成的直查一览表载于**附件6**。

3.7　在本年度内，本署完成了六项直查，涉及多个市民普遍关注的问题。

图表3.1	本年度公布的直接调查报告
2002年5月17日	
•	教育署为分配二零零一年中学学位而作出的应变及纾缓措施
2002年8月13日	
•	有关康体发展局资助体育活动的安排
2002年10月4日	
•	有关拍卖车辆登记号码的安排
2002年11月29日	
•	医院管理局辖下医院处理病人失踪的机制
2003年2月27日	
•	有关监管慈善筹款活动的安排
2003年3月27日	
•	民政事务总署在协助成立业主立案法团方面所担当的角色

图表3.2	正在进行的直接调查

于2002年10月4日宣布

- 有关综合电话查询中心的运作

于2002年11月29日宣布

- 根据《教育条例》推行普及教育的情况